



JSES

Journal of Sustainable Educational Studies



Geliş/Received: 08.01.2022 Kabul/Accepted: 24.01.2022

## ÖZNEL İYİ OLUŞ VE BENLİK SAYGISININ İLETİŞİM BECERİLERİ ÜSTÜNDEKİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ: SİVİL HAVACILIK KABİN HİZMETLERİ MESLEK YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Gülbeniz AKDUMAN<sup>1</sup>

Gülnaz KARAHAN<sup>2</sup>

### Özet

Doğduğu andan itibaren çevresiyle iletişim kurmaya başlayan insanların iletişim becerisini etkileyen birçok farklı faktör vardır. İletişim becerisi kişinin hem özel hem de iş hayatını etkileyen en temel becerilerden biridir. Sahip olunan bilgi, deneyim ve yetenek ne olursa olsun etkin iletişimle aktarılmadığında doğru sergilenememekte ve başarıya dönüşmemektedir. Öznel iyi oluş (mutluluk) çoğu kişinin ulaşmak istediği, duygu, düşünce ve davranışlarını olumlu etkileyen bir duygu durumudur. Benlik saygısı da kişinin hayatını, duygu ve davranışlarını etkilemesi açısından önemlidir. Sivil havacılık kabin hizmetleri çalışanları uçaklarda yolcuların güvenli, memnun ve huzurlu bir seyahat deneyimi yaşaması için görevlidirler. Yolcularla birebir iletişim kurarak hizmet verdikleri için iletişim becerileri mesleki başarıları için önemlidir. Bu bağlamda araştırmamızın amacı öznel iyi oluş ve benlik saygısının iletişim üstündeki etkisinin sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinde incelenmesidir. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemiyle ulaşılan 195 öğrenciye demografik bilgi formu, mutluluk, benlik saygısı ve iletişim becerilerini ölçen dört bölümden oluşan bir anket formu uygulanmıştır. Veriler SPSS 21.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Öznel iyi oluş ve benlik saygısının iletişim becerileri üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** Öznel iyi oluş (mutluluk); benlik saygısı; iletişim becerileri; sivil havacılık kabin hizmetleri

## AN INVESTIGATION OF THE EFFECT OF SUBJECTIVE WELL-BEING AND SELF-ESTEEM ON COMMUNICATION SKILLS: A FIELD STUDY IN CIVIL AVIATION CABIN SERVICES VOCATIONAL SCHOOL STUDENTS

### Abstract

There are many different factors that affect the communication skills of people who started to communicate with their environment from the moment they were born. Communication skill is one of the most basic skills that affect both private and business life of a person. Regardless of the knowledge, experience and talent, when it is not communicated effectively, it cannot be displayed correctly and does not turn into success. Subjective well-being (happiness) is an emotional state that most people want to achieve and that positively affects their feelings, thoughts and behaviors. Self-esteem is also important in that it affects a person's life, emotions and behaviors. Civil aviation cabin services employees are on duty on board to ensure that passengers have a safe, satisfied and peaceful travel experience. Communication skills are important for their professional success, as they serve by communicating one-to-one with passengers. In this context, the aim of our study is to examine the effect of

<sup>1</sup> Doç. Dr., İstanbul Bilgi Üniversitesi, Lisansüstü Programlar Enstitüsü, İstanbul-Türkiye, gulbeniz@akduman.com, ORCID: 0000-0002-3256-982X.

<sup>2</sup> Dr. Öğretim Üyesi, Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Programı, İstanbul-Türkiye, gkarahan@fsm.edu.tr, ORCID: 0000-0001-7175-1352.

subjective well-being and self-esteem on communication in civil aviation cabin service students. A questionnaire form consisting of four parts; demographic information form, measuring happiness, self-esteem and communication skills were applied to 195 students who were reached by convenience sampling method in the study. The data were analyzed using the SPSS 21.0 program. It was concluded that subjective well-being and self-esteem have a positive and significant effect on communication skills.

**Keywords:** Subjective well-being (happiness); self respect; communication skills; civil aviation cabin services

Makale Türü (Article Type): Araştırma Makalesi/Research Article

**Kaynakça Gösterimi:** Akduman, G., & Karahan, G. (2022). Öznel iyi oluş ve benlik saygısının iletişim becerileri üstündeki etkisinin incelenmesi: Sivil havacılık kabin hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencilerinde bir alan araştırması. *Journal of Sustainable Educational Studies (JSES)*, 3(1), 10-23.

## 1. GİRİŞ

Mutluluk her yaştan, cinsiyetten ve kültürden kişinin içinde var olan bir olumlu duygu durumudur. Mutluluk kişilerin özellikle ergenlerin sağlıklı gelişimlerinin önemli bir göstergesi olarak kabul edilmektedir (Kwan ve Kwok, 2021). Mutlu olmak her an mutlu hissetmek anlamına gelmemektedir. Mutluluk insanların ulaşmak istediği bir hedef değil, olumlu bir zihin durumudur.

Mutluluk, kişinin sahip olduğu olumlu duygularının olumsuz duygulara oranla daha yüksek olması ve yaşamından aldığı memnuniyetinin bir bileşkesidir (Locaso, 2021). Kişinin olumlu ve olumsuz duygularının etkilediği bir diğer önemli kavram ise benlik saygısıdır. Benlik saygısı, kişinin kendine duyduğu olumlu ve olumsuz duyguların bileşkesidir (Rosenberg, 1965).

İletişim becerisi, insanın karşısındakine gösterdiği empati ve saygı, iletişimde sahip olduğu dinleme ve konuşma becerisi, sözsüz iletişimde etkili olması ve karşı tarafı iletişimde açık olmaya yönlendirebilmesidir. Kısa bir tanımlamayla iletişim becerisi, etkin dinleme ve etkili cevap verebilme yetkinliğidir (Owen Korkut vd., 2014).

İnsanlarla birebir iletişim kurularak verilen hizmetlerde müşteri memnuniyetinin oluşmasında en önemli faktörlerden biri iletişimdir (Parasuraman vd., 1985). Bir havayolunun sürdürülebilir ve kazançlı bir şekilde ticari olarak varlığını sürdürebilmesi için yolcu memnuniyeti kritik bir başarı faktörüdür, özellikle de yolcu tarafından algılanan hizmet kalitesinde kabin hizmetleri çalışanlarının kurdukları iletişim etkili olmaktadır. İletişim becerisi hem yolcu ile iletişimde hem de kabin hizmetleri çalışanlarının ekip olarak kendi aralarında çatışmadan çalışmalarında etkili bir faktördür (Erdağ ve Yaş, 2020, s. 37).

Rekabetin yoğun yaşandığı sivil havacılık sektöründe emniyetli seyahat edilmesinin yanı sıra verilen hizmet kalitesinin artırılması için de öznel iyi oluş seviyeleri ve iletişim becerileri yüksek kabin çalışanlarına ihtiyaç vardır (Günay, 2016, s. 1). Uçak içinde yolcuların güvenli ve emniyetli seyahat etmesi için görev alan kabin memurları olası bir acil durumda yolcuların emniyetli bir şekilde tahliye edilmesi görevlerinde de iletişim becerilerini etkin kullanmalıdırlar (ICAO 7192, 1.2, 1.4, 1.5). Üniversitelerin de toplumların ihtiyacı olan nitelikli insan gücünü yetiştirmede büyük sorumluluğu bulunmaktadır. Bu sorumluluk bilinciyle üniversiteler öğrencilere bilgi ve beceri kazandırılmak için gerekli eğitim ve farkındalığı yaratma çabası içinde olmalıdırlar. Bu nedenle evren olarak sivil havacılık kabin hizmetleri çalışanları ve örneklem grubu olarak da kabin hizmetleri bölümünde okuyan geleceğin kabin hizmetleri çalışanı olmaya aday öğrenciler seçilmiştir.

İlgili alan yazın incelendiğinde öznel iyi oluş, benlik saygısı ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi analiz eden bir çalışma bulunmaması ve araştırmanın katılımcı grubuyla sınırlı olması araştırmanın kısıtları olmakla birlikte çalışmanın alan yazına ve ileride yapılacak çalışmalara katkı sağlaması umulmaktadır. Araştırmalarla kanıtlanmamış olsa da öznel iyi oluş ve benlik saygısının yüksek olmasının iletişim becerilerini olumlu etkilediği kanısı deneysel olarak mevcuttur. Günlük yaşamımızda daha mutlu (öznel iyi oluş seviyesi yüksek) ve benlik saygısı yüksek olan kişilerin iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu gözlemlenebilmektedir. Bu bağlamda araştırmanın amacı öznel iyi oluş ve benlik saygısının iletişim üstündeki etkisinin sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinde incelenmesi amacıyla aşağıda sıralanan araştırma sorularının cevaplarının bulunmasıdır:

1. Öznel iyi oluşun iletişim becerileri üzerinde anlamlı etkisi var mıdır?
2. Benlik saygısının iletişim becerileri üzerinde anlamlı etkisi var mıdır?

Araştırma sorularına cevap aramak amacıyla öncelikle öznel iyi oluş, benlik saygısı ve iletişim becerilerinden oluşan kavramsal çerçeve ilgili alan yazından yararlanarak açıklandıktan sonra, araştırma yöntemi, bulgular ve ulaşılan sonuç ilgili alan yazınla kıyaslanarak değerlendirilerek ileriki araştırmalar için önerilerle birlikte sunulacaktır.

### 1.1. Öznel İyi Oluş (Mutluluk)

Öznel iyi oluş kavramı insanın bedensel, ruhsal ve sosyal boyutlarda kendini geliştirilmesinin amaçlandığı bir yaşam biçimidir ve bir anlamda insanın yaşam yoludur. İnsanın sağlıklı ve iyi olma arzusu ile bedeninin aklının ve ruhunun bütünleştiği, amacı ve hedefi olan ve bunlara ulaşmak için belirli bir tavır içinde olan, sosyal, kişisel, çevresel olarak tüm alanlarda işlevi olan bir yaşam tercihidir (Myers vd., 2000). Öznel iyi oluş kavramı insanın bedensel, ruhsal ve sosyal boyutlarda kendini geliştirilmesinin amaçlandığı bir anlamda kişisel seçimidir (Doğan, 2006, s. 1-16).

Öznel iyi oluş kavramıyla ilgili pozitif psikoloji de geçmişten günümüze pek çok çalışma yapılarak tanımlanmaya çalışılmıştır. Bu konuda ilk çalışmaları yapan kişilerden biri olan Wilson (1967) tez çalışmasında; öznel iyilik hali yüksek olan kişileri genç, sağlıklı, eğitimi ve geliri yüksek, dışadönük, olumlu bakış açısına sahip, özgüven sahibi, kaygı düzeyi düşük, evli, yaşama dair hayalleri olan entelektüel kişiler olarak tanımlamaktadır (Aktaran Diener vd., 1999, s. 187–219). Öznel iyi oluşla ilgili en yaygın kullanılan Diener (1984) tarafından yapılan “kişinin olumlu ve olumsuz duyguları ile yaşam doyumunu” kapsayan tanımdır. Öznel iyi oluş kişinin kendi yaşamında karşılaştığı olay ve durumlara gösterdiği tepkileri, hisleri, özel yaşamı ve bu yaşamda diğer kişilerle olan ilişkileri ve tüm bunlara ait aldığı doyumları içermektedir. Kişinin olumlu ve olumsuz duyguları ve yaşamından aldığı doyumla ilgili öznel bir değerlendirmedir (Diener, 1984, s. 542–575). Bu tanımdan yola çıkarak öznel iyi oluş, olumlu duygular, olumsuz duygular ve yaşam memnuniyeti bileşenlerinden oluşan, kişinin sahip olduğu olumlu duyguların olumsuz duygulardan çok olması ve yaşamından memnuniyeti olarak tanımlanabilir.

Öznel iyi oluş kavramı kişiye özeldir ve kişinin ihtiyaçları, beklentileri, algısı, inançları gibi faktörlere göre farklılıklar göstermektedir, bu nedenle kişinin kendi değerlendirmesine bağlıdır (Diener ve Lucas, 2000). Öznel iyi oluşun yüksek olması için kişinin hayatında olumsuzlukların olmaması tek başına yeterli değildir aynı zamanda pozitif duyguların var olması da beklenmektedir (Diener vd., 2003, s. 187–219).

Olumlu duygulara sahip kişiler karşılaştıkları olumsuzluklardan olumlu sonuçlar çıkararak olaylara daha geniş açıdan bakan iyimser yaklaşıma sahiptirler. Olumlu duygular insanın dünyaya bakış açısını genişletirken bir taraftan da kişinin yaşamını derinden etkiler. Yapılan bilimsel araştırma sonuçlarına göre kişinin sahip olduğu öznel iyi oluş durumu kendisini iyi hissetmesinin yanı sıra tüm hayatını da olumlu yönde etkilemektedir (Fredrickson, 2001; Lyubomirsky vd., 2005). Olumlu duygular, bireyin düşüncelerini şekillendirir ve olaylara farklı bakabilmesini ve karşılaştığı zorluklarla mücadele edebilmesini kolaylaştırabilmektedir. Bunun farkına varan birey hayata olumlu bakabilmeyi öğrenmeye yönelecektir (Fredrickson, 2003, s. 330-335).

### 1.2. Benlik Saygısı

Benlik kavramı Türk Dil Kurumu sözlüğünde “*Bir kimsenin öz varlığı, kişiliği, onu kendisi yapan şey, kendilik, şahsiyet*” olarak tanımlanmıştır. Benlik kavramı kişinin kendi zihnindeki, “ben” kavramıdır. Bu kavram kişinin kendisini algılayış şekli, kendisi hakkındaki yargıları, geçmiş zamandaki deneyimleri, gelecek zamana ait hayalleri ve hedefleri, yaşantısındaki sosyal rollerinin kendi zihninde temsil edilişi ile kişinin zihinde kavramsal olarak oluşmaktadır. Benlik kavramı kişisel bir kavram olup o kişiye ait önemli çarpıcı özellikleri tanımlamaktadır. Benlik saygısı düzeylerini etkileyen ve bundan etkilenen pek çok faktör bulunmaktadır. Kişinin yetiştirilme biçimi, sosyo-ekonomik düzeyi, anne-babasının davranışları sağlık durumu, okul başarısı ve arkadaşlarıyla ilişkileri bu faktörlere örnek olarak verilebilir (Aydın, 1996, s. 42).

Benlik kavramı benlik imajı, benlik saygısı ve ideal benlik olmak üzere üç boyutta değerlendirilebilir. Benlik imajı kişinin kendisinin ve çevresinin kendisi hakkındaki yorumları ile orta çıkmaktadır. İdeal benlik kişinin olmak istediği kişiye ait kişisel özelliklerdir. Benlik saygısı ise kişinin sahip olduğu kendi benliğine duyduğu saygıdır. Bu saygının oluşabilmesi ve devamlılığının sağlanabilmesi kişinin yaşamında değerler sistemini geliştirebilmesi ve özerkliğe ulaşabilmesi, yaşamından doyum alması, geleceğini planlayıp bu planlara uygun etkinlikte bulunması ve diğer insanlarla uyumlu, sağlıklı, başarılı sürekli iletişim kurması için büyük önem taşımaktadır (Erşan vd., 2009).

Kişinin olmayı arzu ettiği istediği kişi ile olduğu kişi arasındaki uzaklık, bireyin kendisine olan saygısını etkilemektedir. Kişi ideal benliğine ulaşmak için uğraşırken geçen zaman içerisinde memnuniyet duymadığı bir benlik içerisinde olduğundan benliğine saygısı düşüktür. Benlik saygısının oluşum süreci çocuklukta hissedişle başlayıp eğitim, inanç, ekonomik, siyasal ve ekonomik sistemlerin sonucunda kişide oluşan duygu, düşünce, bilgi ve değer paylaşımlarıyla şekillenmektedir. Oluşan bu olumlu ya da olumsuz etkileşimler bireyin davranışını, biyolojik, psikolojik ve sosyal gelişimini belirlemede büyük önem taşımaktadır (Danış, 2006).

Bireylerin iyi oluş düzeyini ve davranışlarını anlamlandırmada benlik saygısının büyük etkisi vardır (Brockner, 1988). Benlik saygısı, kişinin benliğine ait olumlu ve olumsuz tutumlar olarak ortaya çıkmaktadır (Rosenberg, 1965). Benlik saygısı yaşam kalitesini büyük ölçüde belirlemede olup fiziksel ve psikolojik işlevsellik ile de ilişkilidir (Diener vd., 1995; Kuppens vd, 2008; Ryff, 1989).

Her bireyin benlik saygısı ihtiyaçları birbirinden farklılık göstermektedir. Benlik saygısı ihtiyacı düzeylerindeki farklılık kişilerin tutumlarını da etkilemektedir. Benlik saygısına ihtiyaç duyan kişiler diğer insanlar tarafından onaylanma ihtiyacı duyarlar. Bunun aksine, benlik saygısı ihtiyacı düşük olan kişilerin diğer insanların izlenimlerine ve onaylarına ihtiyaç oranları da düşüktür (Fuller vd., 2006).

Benlik saygısı, yüksek ve düşük benlik saygısı olmak üzere iki boyutlu olarak ele alınmaktadır. Yüksek benlik saygısına sahip kişiler stresli durumları daha kolay yönetmekte, bu durumu tehdit olarak değil bir fırsat olarak görmekte, diğer insanlarla olan ilişkilerinde kabul edilmeme durumlarının üstesinden daha kolay gelmekte ve olumlu davranışlar sergilemektedirler (Mäkikangas ve Kinnunen, 2003, s. 538). Yüksek benlik saygısına sahip kişilerin kaygı ve stresle daha iyi başa çıktıkları görülmektedir (Baumeister vd., 2003, s. 17). Benlik saygısı düşük olan bireyler ise kişilerarası ilişkilerinde kaygı yaşamaktadırlar (Mruk, 2006, s. 85). Benlik saygısı düşük olan kişiler kendileri hakkında olumsuz yargılara sahip oldukları için diğer insanlarında kendilerini olumsuz olarak değerlendireceği endişesini yaşamaktadırlar (Kocovski ve Endler, 2000, s. 355).

Benlik saygısı yüksek olan kişi, kendisini değerli hissederken, düşük benlik saygısı olan kişiler ise kendisini değersiz, yetersiz ya da eksik birisi olarak hissederler. Benlik saygısı öznel iyi oluş için gerekli bir temel ihtiyaçtır (Greenberg vd., 1992). Benlik saygısı yüksek olan kişilerin olmayanlara göre daha başarılı, sosyal ilişkilerinde daha etkin ve genel olarak daha mutlu olacakları düşünülmektedir. Benlik saygısı akıl sağlığı açısından da önem taşımakta olup kişinin kendisine ait yeterlilik duygusu taşıyabilmesi ve başarılı olabilmesi için de gereklidir (Gün, 2006).

Türkiye’de yapılan araştırmalar da benlik saygısı ile psikolojik sağlamlığın (Kararımak ve Siviş-Çetinkaya, 2011), öznel iyi oluşun (Doğan ve Eryılmaz, 2013), mutluluğun (Yıldız ve Büyüksahin Çevik, 2016) ve yaşam doyumunun (Yıldız ve Baytemir, 2016) birbirlerini etkileyen faktörler olduğu ortaya konmuştur.

Kişinin kendisine duyduğu sevgi düzeyinin yeterli olmaması kendini değerlendirirken küçük ve değersiz görmesine ve sosyal yaşamda özgüven duyamamasına neden olmaktadır (Blatt ve Zuroff, 1992). Bu kişiler çevresindeki kişilerin yorumlarını kendi benliğine alır ve özellikle zayıf ve eksik yönlerine yapılan yorumları değerli kılar (Whelan vd., 2007, s. 126). Bu durum kişinin yaşamsal motivasyonunu, öznel iyi oluşunu düşürür bunun sonucu olarak kişide duygusal ve davranışsal bozukluklar ortaya çıkmaktadır (Abdel-Khalek ve Tomas-Sabado, 2005; Quatman ve Watson, 2001).

### 1.3. İletişim Becerileri

İletişim sözcüğünün kökü Latince “communis” kelimesinden gelir ve İngilizce “communication” kelimesinin karşılığıdır. İletişim ilk çağlardan bugüne kadar değişik şekillerde tanımlanmıştır. Aristo iletişimi konuşanın dinleyenler üzerinde etkileyici ve inandırıcı olabilme becerisi olarak tanımlamıştır (Akyurt, 2009, s. 11). Genel bir tanımlamayla iletişim kişi ya da kişilerin simgeler yardımıyla kişi ya da kişilere bilgiyi, davranışı ve duyguları ulaştırmasıdır (Aziz, 2013).

Mağara duvarlarındaki çizimleriyle iletişime başlayan insan, duygu ve düşünceleriyle kendini tanımlarken kendini ifade etmek, diğer insanlarla anlaşmak ve fikirler üretebilmek için her geçen gün daha fazla iletişime ihtiyaç duymaktadır. Toplumsal yaşamda bireyler değerlerini, inançlarını ve kurallarını birbirleriyle paylaşabilmek için iletişime ihtiyaç duymaktadırlar (Kırık ve Sönmez, 2017, s. 15-16). İnsan sosyal bir varlıktır ve kendisinden başlayarak çevresini ve dünyayı anlamak ve tanımlamak ihtiyacını duyar. İnsanın çevresiyle kuracağı ilişkilerin sağlıklı ve etkili olması önemlidir. Bu ilişkilerdeki sorunlar insanın tüm hayatına yansıtacaktır (Cüceloğlu, 2008).

İnsanların etkili iletişim kuramama nedenleri; kişinin algıları, duyguları, bilinçaltı bazı kayıtları, ihtiyaçları, kişisel bazı özellikleri, toplumdaki yeri, çevresi, mesajdaki bazı yanıltıcı noktalar olabilmektedir (Arslan vd., 2010).

Bireyin yaşantısında iletişim sürecini etkili şekilde oluşturabilmesi, sürdürülebilirliğini sağlaması ve doyum sağlayabilmesi için iletişim becerilerine sahip olmaya ihtiyacı vardır. Bireyin iletişim becerilerini geliştirmesi hem özel yaşamında hem de sosyal yaşamında başarılı ve mutlu olmasında etkili olacaktır. İletişim becerilerine sahip olan kişilerin karşılaştıkları tüm olumsuz ve engelleyici durumlarda daha kolay çözümler ürettikleri, ilişkilerinin ve iş yaşamlarının daha başarılı oldukları görülmektedir (Kumcağız vd., 2011, s. 49). İnsanın diğer insanlarla olan ilişkilerinde etkinliği yakalaması için iletişim becerilerinin önemini kavraması ve bu becerilerini geliştirmesi gereklidir (Owen Korkut, 2014, s. 108; Şahin, 1998).

İletişim becerileri tüm meslek çalışanları için büyük önem taşımakla birlikte özellikle insan ilişkilerinin ön planda olduğu meslek gruplarında çalışanların bu becerilere mutlaka sahip olması gerekmektedir. Çalışanların sahip oldukları bilgi, yetenek ve geliştirdikleri iletişim becerileri iş hayatlarındaki başarı ve mutlulukları üzerinde etkilidir (Toy, 2007, s. 20).

## 2. YÖNTEM

### 2.1. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak dört bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Veri toplama aracının ilk bölümünde katılımcıların cinsiyet, yaş ve mevcut şirketteki çalışma süresi bilgilerinden oluşan bilgi formu yer almaktadır.

Anket formunun ikinci bölümünde Hills ve Argyle (2002) tarafından geliştirilen ve Doğan ve Sapmaz (2012) tarafından Türkçeye uyarlanıp güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları yapılan Oxford Mutluluk Ölçeği (Öznel İyi Hissizlik Ölçeği) yer almaktadır. Ölçekte beşli likert tipinde (1: kesinlikle katılmıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum) 28 madde tek boyutta yer almaktadır. Modelin uyumu için gerçekleştirilen uyum indeksleri aşağıda sıralanmıştır;

- Ki-kare değerinin serbestlik derecesiyle oranının değerlendirilmesiyle bulunan uyum değerinin 3'ten küçük olması iyi uyum, 5'ten küçük olması kabul edilebilir uyum değeridir. Elde edilen 4,2 değeri kabul edilebilir bir değerdir.
- Karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) değeri 0,94, Artan uyum indeksi (IFI) değeri 0,94, Göreli uyum indeksi (RFI) değeri 0,91, Normlaştırılmış uyum indeksi (NFI) değeri 0,92, Normlaştırılmamış uyum indeksi (NNFI) değeri 0,93 olarak hesaplanmış olup değerlerinin 0,90-0,94 arasında olması kabul edilebilir uyumu göstermektedir (0,95'ten yüksek olması iyi uyum olarak değerlendirilmektedir).
- Yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) değeri 0,082 ve standart ortalama karekök hatası (SRMR) değeri 0,069 olarak hesaplanmış olup değerlerin 0,06-0,08 arasında olması kabul edilebilir ve 0,05'ten küçük olması iyi uyumu göstermektedir.

Oxford mutluluk ölçeğinde 11 madde (m1, 5, 9, 12, 13, 18, 22, 23, 26, 27, 28) ters kodlanmaktadır. Alınabilecek toplam puan 28 ile 140 puan aralığında olup yüksek puan genel olarak mutluluğun yüksek olduğunu ifade etmektedir. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,91 olarak tespit edilmiştir.

Anket formunun üçüncü bölümünde bireylerin benlik saygısını ölçmek amacıyla Tafarodi ve Swan (2001) tarafından geliştirilen ve Doğan (2011) tarafından Türkçeye uyarlanıp güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları yapılan iki boyutlu Benlik Saygısı Ölçeği yer almaktadır. Modelin uyumu için gerçekleştirilen uyum indeksleri aşağıda sıralanmıştır;

- Ki-kare değerinin serbestlik derecesiyle oranının değerlendirilmesiyle bulunan uyum değerinin 3'ten küçük olması iyi uyum, 5'ten küçük olması kabul edilebilir uyum değeridir. Elde edilen 2,64 değeri iyi uyumu gösteren bir değerdir.
- Karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) değeri 0,97, Artan uyum indeksi (IFI) değeri 0,97, Normlaştırılmış uyum indeksi (NFI) değeri 0,95 olarak hesaplanmış olup değerlerin 0,95'ten yüksek olması iyi uyum olarak değerlendirilmektedir. Göreli uyum indeksi (RFI) değeri 0,94 olup değerlerin 0,90-0,94 arasında olması kabul edilebilir uyumu göstermektedir.

Benlik saygısı ölçeği 16 madde ve her biri sekiz maddeden oluşan iki boyuttan (kendini sevme, özyeterlik) oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadelerin seçenekleri beşli likert tipinde (1-hiç uygun değil, 5-tamamen uygun)

olup olumsuz ifadeler (m1, 6, 7, 8, 10, 13, 15, 16) ters kodlandıktan sonra madde puanlarının toplanması ile elde edilen (en düşük 16; en yüksek 80) yüksek puan benlik saygısının yüksekliğini ifade etmektedir. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,88; alt boyutların Cronbach Alpha katsayıları 0,86 ve 0,79 olarak tespit edilmiştir.

Veri toplama aracının dördüncü bölümünde bireylerin iletişim becerilerinin ölçülmesi amacıyla Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri Envanteri” yer almaktadır. Modelin uyumu için yapılan uyum indeksleri ölçek çalışmasında yer almadığı için bilgi olarak eklenememiştir. Ölçekte dörtlü likert tipinde (1: hiçbir zaman, 5: her zaman) 45 madde ve her biri onbeşer maddeden oluşan, zihinsel (m1, 3, 6, 12, 15, 17, 18, 20, 23, 24, 26, 28, 33, 37, 45), duygusal (m5, 9, 11, 27, 29, 31, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 42, 43, 44) ve davranışsal (m2, 4, 7, 8, 10, 13, 14, 16, 19, 21, 22, 25, 30, 32, 41) olmak üzere 3 boyut bulunmaktadır. Ölçekte 11 olumsuz ifadenin (m5, 8, 9, 11, 16, 28, 29, 32, 34, 35, 37) ters kodlanmasıyla her boyuttan alınabilecek puan 15-75 aralığında; ölçeğin toplam puanı 45-225 aralığında olup yüksek puan iletişim becerisinin yüksekliğini ifade etmektedir. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,91; alt boyutların Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla 0,78 –0,76 ve 0,81 olarak tespit edilmiştir.

## 2.2. Araştırmanın Örnekleme

Araştırma evrenini İstanbul’da bulunan bir vakıf üniversitesinde Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri programında öğrenim gören 195 kişi oluşturmaktadır. Araştırmada herkesi örnekleme dahil edebilmeyi sağlayan olasılıksız bir yöntem olan kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır (Altunışık vd., 2012, s. 142). Araştırmanın başarısı için örnekleme girecek birim sayısının (örneklem hacminin) doğru belirlenmesi gereklidir. Sosyal bilimlerde yapılan araştırmalarda ana kütleyi tam ifade eden kütleyi bulmak zor olduğu için örneklem hacmi oranlar yoluyla tahmin edilmiştir (Tutar ve Erdem, 2020). Evren büyüklüğünü belirleyen vakıf üniversitesinde Sivil Havacılık Kabin Hizmetlerinde öğrenim gören öğrenci sayısı 220, %95 olasılık ve %5 hata oranıyla analiz yapabilmek için minimum örneklem sayısı 140 olarak hesaplanmıştır.

Verilere kolay ulaşma ile sonrasında kolay derleme ve analiz imkânı verdiği için internet üzerinden anket uygulaması yoluyla veri toplama tekniği tercih edilmiştir. Kolayda örnekleme yöntemiyle ulaşılan 195 kişiye online olarak dört bölümden oluşan anket uygulanmıştır. Araştırmaya katılan 195 katılımcının %41’i kadın, %59’u erkektir (Tablo 1).

## 2.3. Verilerin Analizi

Veriler, SPSS 21.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Katılımcıların demografik bilgileri frekans ve yüzde tablosu olarak gösterilmiştir. Ölçek puanlarının normallik sınavında Çarpıklık (Skewness) katsayısı kullanılmıştır. Sürekli bir değişkenden elde edilen puanların normal dağılım özelliğinde kullanılan çarpıklık katsayısının (Skewness)  $\pm 1$  sınırları içinde kalması puanların normal dağılımdan önemli bir sapma göstermediği şeklinde yorumlanabilir (Büyüköztürk, 2011, s. 40). Yapılan normallik sınavında ölçek puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edildiğinden ölçek ve alt boyut puanlarının cinsiyete göre karşılaştırılmasında bağımsız iki örneklem t testinden yararlanılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişki analizi için Pearson korelasyon analizinden; öznel iyi oluş ve benlik saygısının iletişim becerileri üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizinden yararlanılmıştır. Analizlerde güven aralığı %95 ( $p < 0,05$ ) olarak belirlenmiştir.

## 3. BULGULAR

### 3.1. Betimsel Bulgular

Tablo 1’de katılımcıların demografik özelliklerine göre frekans ve yüzde dağılımı gösterilmiştir:

**Tablo 1.** Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Demografik Değişken	Gruplar	n	%
Cinsiyet	Kadın	80	41,0
	Erkek	115	59,0

Araştırmaya katılan Y kuşağı 195 katılımcının %41’i kadın, %59’u erkektir (Tablo 1).

Tablo 2’de ölçek ve alt boyutlarının ortalama, standart sapma ve çarpıklık (skewness) bilgilerinden oluşan betimsel istatistiklerine yer verilmiştir:

**Tablo 2.** Ölçeklere Ait Betimsel İstatistikler

Ölçek ve Alt Boyut	n	Min.	Maks.	$\bar{X}$	SS	Skewness
<b>ÖZNEL İYİ OLUŞ</b>	195	28,0	140,0	116,11	13,54	-0,42
Kendini Sevme	195	8,0	40,0	35,17	4,58	0,29
Öz-Yeterlik	195	8,0	40,0	31,63	4,76	-0,24
<b>BENLİK SAYGISI</b>	195	16,0	80,0	66,81	8,46	-0,70
Zihinsel	195	15,0	75,0	60,27	7,04	-0,56
Duygusal	195	15,0	75,0	56,98	6,63	-0,10
Davranışsal	195	15,0	75,0	60,58	6,86	-0,41
<b>İLETİŞİM BECERİLERİ</b>	195	45,0	225,0	177,84	18,87	-0,33

Tablo 2’de yer alan öznel iyi oluş ölçeği toplam puanına (116,11±13,54) göre katılımcıların öznel iyi oluş algısının “yüksek düzeyde” olduğu tespit edilmiştir (En yüksek puan 140 – en düşük puan 28 = 112/5=22,4: 28,0-50,4: çok düşük; 50,5-72,8: düşük; 72,9-95,2: orta; 95,3-117,6: yüksek; 117,7-140,0: çok yüksek).

Kendini sevme (35,17±4,58), öz-yeterlik (31,63±4,76) alt boyut puanları ve benlik saygısı ölçek puanına (66,81±8,46) göre katılımcıların kendini sevme, öz-yeterlik ve genel olarak benlik saygısının “yüksek düzeyde” olduğu tespit edilmiştir (En yüksek puan 80 – en düşük puan 16 = 64/5=12,8: 16,0-28,8: çok düşük; 28,9-41,6: düşük; 41,7-54,4: orta; 54,5-67,2: yüksek; 67,3-80,0: çok yüksek) (Tablo 2).

Zihinsel (60,27±7,04), duygusal (56,98±6,63), davranışsal (60,58±6,86) alt boyut puanları ve iletişim becerileri ölçek puanına (177,84±18,87) göre katılımcıların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel olarak iletişim becerilerinin “yüksek düzeyde” olduğu tespit edilmiştir (En yüksek puan 225 – en düşük puan 45 = 180/5=36: 45,0-81,0: çok düşük; 81,1-117,0: düşük; 117,1-153,0: orta; 153,1-189,0: yüksek; 189,1-225,0: çok yüksek).

### 3.2. Ölçek Puanlarının Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılmasına Ait Bulgular

Tablo 3’te ölçek puanlarının cinsiyete göre karşılaştırılmasına ait bağımsız iki örneklem t testi sonuçlarına yer verilmiştir:

**Tablo 3.** Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre t Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	SS	t	p
<b>ÖZNEL İYİ OLUŞ</b>	Kadın	80	117,86	12,85	1,51	0,133
	Erkek	115	114,90	13,92		
Kendini Sevme	Kadın	80	35,65	4,87	1,21	0,227
	Erkek	115	34,84	4,36		
Öz-Yeterlik	Kadın	80	31,98	4,82	0,84	0,401
	Erkek	115	31,39	4,73		
<b>BENLİK SAYGISI</b>	Kadın	80	67,63	8,79	1,13	0,260
	Erkek	115	66,23	8,20		
Zihinsel	Kadın	80	62,16	6,51	3,20	<b>0,002</b>
	Erkek	115	58,96	7,13		
Duygusal	Kadın	80	58,51	6,04	2,73	<b>0,007</b>
	Erkek	115	55,92	6,84		
Davranışsal	Kadın	80	62,46	6,86	3,28	<b>0,001</b>
	Erkek	115	59,27	6,58		
<b>İLETİŞİM BECERİLERİ</b>	Kadın	80	183,14	17,35	3,36	<b>0,001</b>
	Erkek	115	174,15	19,08		

Öznel iyi oluş algı puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği ( $p>0,05$ ) tespit edilmiştir (Tablo 3).

Benlik saygısı ölçek ve alt boyut puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği ( $p>0,05$ ) tespit edilmiştir (Tablo 3).

Zihinsel ( $t=3,20$ ;  $p<0,05$ ), duygusal ( $t=2,73$ ;  $p<0,05$ ), davranışsal ( $t=3,28$ ;  $p<0,05$ ) alt boyut puanları ve iletişim becerileri ölçek puanlarının ( $t=3,36$ ;  $p<0,05$ ) cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Kadın

katılımcıların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel olarak iletişim beceri puanları, erkek katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir (Tablo 3).

### 3.3. Değişkenler Arası İlişkiye Ait Bulgular

Tablo 4'te öznel iyi oluş, benlik saygısı ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi gösteren Pearson korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir:

**Tablo 4.** Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	2	3	4	5	6	6	6
<b>1-ÖZNEL İYİ OLUŞ</b>	0,71**	0,65**	0,75**	0,64**	0,63**	0,56**	0,66**
2-Kendini Sevme	1	0,65**	0,86**	0,49**	0,55**	0,48**	0,55**
3-Öz-Yeterlik		1	0,91**	0,46**	0,50**	0,49**	0,53**
<b>4-BENLİK SAYGISI</b>			1	0,50**	0,55**	0,51**	0,56**
5-Zihinsel				1	0,76**	0,81**	0,94**
6-Duygusal					1	0,73**	0,90**
7-Davranışsal						1	0,92**
<b>8-İLETİŞİM BECERİLERİ</b>							1

\*p<0,05 \*\*p<0,01

Öznel iyi oluş algısı puanı ile kendini sevme ( $r=0,71$ ;  $p<0,05$ ), öz-yeterlik ( $r=0,65$ ;  $p<0,05$ ) ve benlik saygısı ( $r=0,75$ ;  $p<0,05$ ) puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Öznel iyi oluş algısı yüksek olan katılımcıların kendini sevme, öz-yeterlik ve benlik saygısı da yüksek düzeydedir (Tablo 4).

Öznel iyi oluş algısı puanı ile zihinsel ( $r=0,64$ ;  $p<0,05$ ), duygusal ( $r=0,63$ ;  $p<0,05$ ), davranışsal ( $r=0,56$ ;  $p<0,05$ ) ve iletişim becerileri ( $r=0,75$ ;  $p<0,05$ ) puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Öznel iyi oluş algısı yüksek olan katılımcıların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel olarak iletişim becerileri de yüksek düzeydedir (Tablo 4).

Kendini sevme alt boyut puanı ile zihinsel ( $r=0,49$ ;  $p<0,05$ ), duygusal ( $r=0,55$ ;  $p<0,05$ ), davranışsal ( $r=0,48$ ;  $p<0,05$ ) ve iletişim becerileri ( $r=0,55$ ;  $p<0,05$ ) puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Kendini seven, kendisiyle barışık olan, kendine karşı olumlu tutum içinde olan katılımcıların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel olarak iletişim becerileri de yüksek düzeydedir (Tablo 4).

Öz-yeterlik alt boyut puanı ile zihinsel ( $r=0,46$ ;  $p<0,05$ ), duygusal ( $r=0,50$ ;  $p<0,05$ ), davranışsal ( $r=0,49$ ;  $p<0,05$ ) ve iletişim becerileri ( $r=0,53$ ;  $p<0,05$ ) puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Kendinden emin, kendini yeterli bulan katılımcıların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel olarak iletişim becerileri de yüksek düzeydedir (Tablo 4).

Benlik saygısı ölçek puanı ile zihinsel ( $r=0,50$ ;  $p<0,05$ ), duygusal ( $r=0,55$ ;  $p<0,05$ ), davranışsal ( $r=0,51$ ;  $p<0,05$ ) ve iletişim becerileri ( $r=0,56$ ;  $p<0,05$ ) puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Benlik saygısı yüksek olan katılımcıların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel olarak iletişim becerileri de yüksek düzeydedir (Tablo 4).

Tablo 5'te öznel iyi oluş ve benlik saygısının zihinsel iletişim becerisi üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir:

**Tablo 5.** Öznel İyi Oluş ve Benlik Saygısının İletişim Becerisi Üzerindeki Etkisine Ait Regresyon Analizi Sonuçları

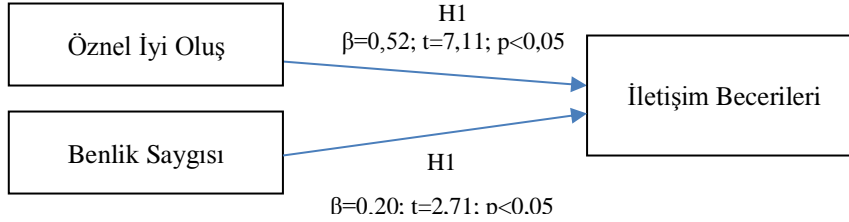
Bağımsız Değişken	B	SH <sub>B</sub>	β	t	p
Sabit	103,504	14,983		6,908	0,000
Öznel İyi Oluş	0,732	0,103	0,525	7,115	<b>0,000</b>
Benlik Saygısı	10,235	3,782	0,200	2,706	<b>0,007</b>
R=0,679	R <sup>2</sup> =0,461	ΔR <sup>2</sup> =0,456			
F <sub>(2; 192)</sub> =82,205	p=0,000				

Araştırmanın bağımsız değişkenleri öznel iyi oluş ve benlik saygısının, araştırmanın bağımlı değişkeni iletişim becerileri üzerindeki etkisini gösteren modelin uygun olduğu görülmektedir ( $F_{(2; 192)}=82,20$ ;  $p<0,05$ ). Öznel iyi oluş ve benlik saygısı değişkenleri birlikte iletişim becerisi değişkenindeki toplam varyansın yaklaşık %46'sını açıklamaktadır (Tablo 5).



Modeldeki standardize edilmiş regresyon katsayısına ( $\beta$ ) göre, öznel iyi oluş ( $\beta=0,52$ ) ve benlik saygısı ( $\beta=0,20$ ) değişkenlerinin iletişim becerisi üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisinin olduğu; bağımsız değişkenlerin önemine ilişkin t değerlerine göre iletişim becerisi üzerindeki önem sırası öznel iyi oluş ( $t=7,11$ ;  $p<0,05$ ) ve benlik saygısı ( $t=2,71$ ;  $p<0,05$ ) şeklinde sıralanmaktadır (Tablo 5). Öznel iyi oluş ve benlik saygısının iletişim becerilerindeki etkisini gösteren matematiksel model aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

$$\text{İletişim becerisi} = 103,50 + 0,52 \cdot \text{Öznel İyi Oluş} + 0,20 \cdot \text{Benlik Saygısı}$$



**H1 Kabul:** Öznel iyi oluşun iletişim becerileri üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisi vardır.

**H2 Kabul:** Benlik saygısının iletişim becerileri üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisi vardır.

#### 4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Öznel iyi oluş ve benlik saygısının iletişim üstündeki etkisinin sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinde incelenmesi amacıyla yapılan araştırma sonucunda öznel iyi oluş ve benlik saygısının iletişim becerileri üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İlgili alan yazında öznel iyi oluş, benlik saygısı ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi analiz eden bir çalışma bulunmaması çalışmanın alan yazınla karşılaştırmasına imkân vermemekte ve araştırmanın bir kısmı olmakla birlikte araştırmada yer alan değişkenler bağlamında bir değerlendirme yapılabilme imkânı vermiştir.

Bu bağlamda araştırmanın değişkenlerinden biri olan öznel iyi oluşun kişinin yaşamından genel olarak duyduğu memnuniyet ve sahip olduğu olumlu duyguların olumsuz duygulara oranı bileşenlerinden oluştuğu göz önüne alındığında öznel iyi oluşun kişinin kendine ait duygusal bir değerlendirmesi olan benlik saygısını, benlik saygısının da öznel iyi oluş seviyesini olumlu etkilediği yapılan araştırmalarla savunulmaktadır (Cha, 2003, Cheng ve Lam, 2010; Coopersmith, 1967; Çeçen, 2008; Diener ve Diener, 1995; Diener vd., 2003; Gilman ve Huebner, 2006; Schimmack ve Diener, 2003; Ullman ve Tatar, 2001; Yıldız, 2010). Öznel iyi oluşun benlik saygısını etkilemediğini savunan araştırma sayısı ise yok denecek kadar azdır (Saygın, 2009). Bu araştırmalar ışığında öznel iyi oluş ve benlik saygısı arasındaki çift yönlü olumlu etki beklenen bir sonuçtur.

Kişilerin öznel iyi oluş seviyesini olumlu etkileyen en önemli kriter sahip oldukları iyi sosyal ilişkilerdir, iyi sosyal ilişkiler kurmanın temelinde ise kişinin iletişim becerisi yer almaktadır (Kesebir ve Diener, 2008, s. 122). Öznel iyi oluş, sosyal ilişkiler ve iletişim ilişkisi göz önüne alındığında öznel iyi oluş seviyesi yüksek olan kişilerin iletişim becerileri de daha yüksek olacaktır.

Doğduğu andan itibaren iletişim kurmaya başlayan insanlar öğrenmek, bilgiyi paylaşmak, etkilemek, yönlendirmek, bir anlamda var olup, duygularını ifade ederek rahatlamak ve nihayetinde mutlu olmak için iletişim kurarken (Kellecioğlu ve Temizkan Yavan, 2019, s. 8-9), duygu durumları, kişilik özellikleri, ruh durumları, öznel iyi oluş seviyeleri ve benlik saygıları duygu, düşünce ve davranışlarını etkilemektedir (Clare ve Huntsinger, 2007, s. 393). İletişim becerisinin yüksek olması kişinin öznel iyi oluş seviyesini olumlu etkilemektedir. Öznel iyi oluş seviyesi yüksek olan kişilerin duygu kontrolleri daha yüksek ve kurdukları iletişim ise daha olumlu olacağı için iletişimin amacı olan insanlar arasında anlaşma sağlanması daha yüksek oranda gerçekleşmektedir (Kaya, 2018, s. 258).

İletişim becerisi ve iletişim sürecinin başarılı olması için kişinin kendisi/özü önemlidir. Kişinin kendisi/özü kendini kavrama, kendinin farkına varma ve kendine güven olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır (Gürüz ve Eğinli Temel, 2020, s. 4). Özellikle kendini kavrama ve kendine güven boyutları kişinin benlik saygısını etkilemekte bu da dolaylı olarak iletişimini etkilemektedir. Bu çerçevede iletişim ve benlik saygısı arasında çift yönlü olumlu ilişki vardır.

İnsanlar yaşadıkları duyguları, sahip oldukları düşünceleri ve bilgileri iletişim becerilerini kullanarak aktardıkları için hem özel hem de çalışma hayatları için önemli bir beceridir. Sosyal birer canlı olan insanların duygularını ve kendini ifade ederek bir anlamda kendini gerçekleştirmeleri için en önemli araç olan iletişimde öznel iyi oluş ve benlik saygısı arasındaki çift yönlü olumlu etkinin kişinin duygu, tutum ve davranışlarına etkisi/etkilerinin ne olacağı da değerlendirilmelidir.

İlgili alan yazın incelendiğinde öznel iyi oluş ve benlik saygısı gibi pozitif örgütsel konularıyla ilgili araştırmaların yaygınlaştığı görülmekle birlikte, genel olarak iki değişkenli olarak modellendiği ve aynı konulara (Örgütsel güven, örgütsel adalet, örgütsel bağlılık, iş tatmini, öz yeterlilik, psikolojik sermaye gibi) odaklanıldığı görülmektedir. Yapılacak araştırmalarda tutum ve davranışların yönlendirilmesinde çok etkili olan kişilik de göz önüne alınarak, ilgili kavramlar olan psikolojik sağlamlık, duygusal farkındalık, duyguları ifade etme ve stresle başa çıkabilme ile ilişkilerini analiz eden çok değişkenli modeller kurarak araştırmalar yapılması daha geniş vizyonda bilgiler elde etmeye imkân verecektir. İletişim sürecinin başarılı olmasını engelleyen düşüncelerini ifade etme becerisi, özgüven eksikliği, duygusal zekâ düşüklüğü, empati yoksunluğu gibi kişisel etkenler de göz önüne alınarak yapılacak araştırmalarla daha kapsamlı bulgular elde edilebilecektir. Araştırma kullanılan ölçekler ve katılımcı sayısı ile sınırlı olduğu için daha çok sayıda katılımcıyla araştırmanın tekrarlanması, farklı bölümlerde okuyan öğrenciler ile kıyaslamalı araştırmalar yapılması, iletişim becerilerinin artmasına yönelik eğitim alan ve almayan kişiler, çalışan ve çalışmayan kişiler kıyaslanarak yapılacak araştırmalar daha genellenebilir sonuçlara ulaşılmasını sağlayacaktır.

Öğrencilerin iletişim becerilerinin geliştirilmesi amacıyla müfredat kapsamına yetkinlik geliştirme amaçlı dersler eklenmesi ve öğrencilerin öznel iyi oluş, benlik saygısı ve iletişim becerilerini düşüren nedenlerin analiz edilmesi amacıyla nitel araştırmalar yapılması önerilebilir.

## 5. KAYNAKÇA

- Abdel-Khalek, A. M., & Tomas-Sabado, J. (2005). Anxiety and death anxiety in egyptian and spanish nursing students. *Death Studies*, 29, 157-169.
- Akyurt, N. (2009). Sağlıkta iletişim ve Marmara üniversitesi meslek yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 4(11), 15-33.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (7. Basım). Adapazarı: Sakarya Yayıncılık.
- Arslan, E., Erbay, F., & Saygın, Y. (2010). Yaratıcı drama ile bütünleştirilmiş iletişim becerileri eğitiminin çocuk gelişimi ve eğitimi bölümü öğrencilerinin iletişim becerilerine etkisinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23, 1-8.
- Aydın, B. (1996). Benlik kavramı ve ben şemaları. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 8, 41-47.
- Aziz, A. (2013). *İletişime giriş* (5. Baskı). İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Baumeister, R. F., Campbell, J. D., Krueger, J. I., & Vohs, K. D. (2003). Does high self esteem cause better performance, interpersonal success, happiness, or healthier lifestyles? *Psychological Science in the Public Interest*, 4(1), 1- 44.
- Blatt, S. J., & Zuroff, D. C. (1992). Interpersonal relatedness and self-definition: Two prototypes for depression. *Clinical Psychology Review*, 12(5), 527-562.
- Brockner, J. (1988). *Issues in organization and management series. Self-esteem at work: Research, theory, and practice*. Lexington Books/D. C: Heath and Com.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı* (14. Baskı). Ankara: PEGEM Akademi.
- Cha, K. (2003). Subjective well-being among college students. *Social Indicators Research*, 62(1), 455-477.
- Cheng, F., & Lam, D. D. (2010). How is street life? An examination of the subjective wellbeing of street children in China. *International Social Work*, 53, 353-365.
- Clore, G. L., & Huntsinger, J. R. (2007). How emotions inform judgment and regulate thought. *Trends in Cognitive Sciences*, 11, 393-399.

- Coopersmith, S. (1967). *The antecedents of self-esteem*. San Francisco: W. H. Freeman and Company.
- Cüceloğlu, D. (2008). *Yeniden insan insana* (38. Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çeçen, A. R. (2008). Üniversite öğrencilerinde yaşam doyumunu yordamada bireysel bütünlük (tutarlılık) duygusu, aile bütünlük duygusu ve benlik saygısı. *Eğitimde Kuram ve Uygulama Dergisi*, 4(1), 19-30.
- Danış, M. Z. (2006). Davranış bilimlerinde ekolojik sistem yaklaşımı. *Aile ve Toplum Eğitim Kültür ve Araştırma Dergisi*, 3(9), 45-53.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being, *Psychological Bulletin*, 95, 542-575.
- Diener, E., & Diener, M. (1995). Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 653-663.
- Diener, E., Diener, M., & Diener, C. (1995). Factors predicting the subjective well-being of nations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 851-864.
- Diener, E., Suh, E., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125, 276-302.
- Diener, E., & Lucas, R. E. (2000). Explaining differences in social levels of happiness: Relative standards, need fulfillment, culture, and evaluation theory. *Journal of Happiness Studies*, 1, 47-78.
- Diener, E., Scollon, N. C., & Lucas, R. E. (2003). The evolving concept of subjective well-being: The multifaceted nature of happiness. *Advances in Cell Aging and Gerontology*, 15, 187-219.
- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective wellbeing: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review of Psychology*, 54, 403-425.
- Doğan, T. (2006). Üniversite öğrencilerinin iyilik hâlinin “maneviyat” ve “serbest zaman” boyutlarının incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 1-16.
- Doğan, T. (2011). Two-dimensional self-esteem: Adaptation of the selfliking/self-competence scale into Turkish, a validity and reliability study. *Education and Science*, 36(162), 126-137.
- Doğan, T., & Sapmaz, F. (2012). Oxford mutluluk ölçeği Türkçe formunun psikometrik özelliklerinin üniversite öğrencilerinde incelenmesi. *Düşünen Adam: The Journal of Psychiatry and Neurological Sciences*, 25, 297-304.
- Doğan, T., & Eryılmaz, A. (2013). İki boyutlu benlik saygısı ve öznel iyi oluş arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 107-117.
- Erdağ, T., & Yaslioglu, M. (2020). Tecrübeli ve sinyor kabin görevlileri kapsamında kabin ekibi çatışma yöntemleri: Bir havayolunda kalitatif araştırma. *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(2), 35-58.
- Ersanlı, K., & Balcı, S. (1998). İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Türk PDR (Psikolojik Danışma ve Rehberlik) Dergisi*, 10, 7-12.
- Erşan, E., Doğan, O., & Doğan, S. (2009). Beden eğitimi ve antrenörlük bölümü öğrencilerinde benlik saygısı düzeyi ve bazı sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 12(1), 35-42.
- Fredrickson, B. L. (2003). The value of positive emotions. *American Scientist*, 91, 330-335.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56, 218-226.
- Fuller, J. B., Marler, L., Hester, K., Frey, L., & Relyea, C. (2006). Construed external image and organizational identification: A test of the moderating influence of the need for self-esteem. *Journal of Social Psychology*, 146(6), 701-716.
- Gilman, R., & Huebner, E. S. (2006). Characteristics of adolescents who report very high life satisfaction. *Journal of Youth and Adolescence*, 35(3), 311-319.

- Greenberg, J., Solomon, S., Pyszczynski, T., Rosenblatt, A., Burling, J., Lyon, D., Simon, L., & Pinel, E. (1992). Why do people need self-esteem? Converging evidence that self-esteem serves an anxiety-buffering function. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 913-922.
- Gün, E. (2006). *Spor yapanlarda ve spor yapmayan ergenlerde benlik saygısı*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Çukurova Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- Günay, A. (2016). *Kabin ekiplerinde iş doyumu ve tükenmişlik sendromu*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Gürüz, D., & Eğinli Temel, A. (2020). *İletişim becerileri anlamak-anlatmak-anlaşmak* (7. Basım). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- ICAO (1996). *ICAO Training manual part E-1 cabin attendant's safety training* (Second Edition). 7192, 1.2, 1.4, 1.5.
- Kararımkar, Ö., & Siviş-Çetinkaya, R. (2011). Benlik saygısının ve denetim odağının psikolojik sağlamlık üzerine etkisi: Duyguların aracı rolü. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(35), 30-41.
- Kaya, A. (2018). *Kişilerarası ilişkiler ve iletişimde duygusal zeka*. A. Kaya (Ed.), *İnsan İlişkileri ve İletişim* (13. Baskı), (ss. 236-261). Ankara: Pegem Akademi.
- Kellecioğlu, B., & Temizkan Yavan, Ö. (2019). *İşletmelerde iletişim becerileri ve iş doyumu*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Kesebir, P., & Diener, E. (2008). In pursuit of happiness: Empirical answers to philosophical questions. *Perspectives on Psychological Science*, 3, 117-125.
- Kırık, A. M., & Sönmez, M. (2017). İletişim mutluluk ilişkisinin incelenmesi. *İnifE- Dergisi*, 2(1), 15-26.
- Kocovski, N. L., & Endler, N. S. (2000). Social anxiety, self-regulation, and fear of negative evaluation. *European Journal of Personality*, 14(4), 347-358.
- Kumcağız, H., Yılmaz, M., Balcı Çelik, S., & Aydın Avcı, İ. (2011). Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun il örneği. *Dicle Tıp Dergisi*, 38(1), 49-56.
- Kuppens, P., Realo, A., & Diener, E. (2008). The role of positive and negative emotions in life satisfaction judgment across nations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95, 66-75.
- Kwan, C. K., & Kwok, Silvia Y. C. L. (2021). The impact of childhood emotional abuse on adolescents' subjective happiness: The mediating role of emotional intelligence. *Applied Research in Quality of Life*, 16(1), 1-15.
- Locaso, P. (2021). What you were taught about "happiness" isn't true. *Harvard Business Review*. Erişim Tarihi: 18.02.2021, <https://hbr.org/2021/01/what-you-were-taught-about-happiness-isnt-true>
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, 131, 803-855.
- Mäkikangas, A., & Kinnunen, U. (2003). Psychosocial work stressors and well-being: Self-esteem and optimism as moderators in a one-year longitudinal sample. *Personality and Individual Differences*, 35(3), 537-557.
- Mruk, C. J. (2006). *Self-esteem research, theory and practice: Toward a positive psychology of self-esteem*. New York: Springer Publication.
- Myers, J. E., Sweeney, T. J., & Witmer, J. M. (2000). The wheel of wellness counseling for wellness: A holistic model for treatment planning. *Journal of Counseling and Development*, 78(3), 251-267.
- Quatman, T., & Watson, C. M. (2001). Gender differences in adolescent self-esteem: An exploration of domains. *The Journal of Genetic Psychology*, 161(1), 93-117.
- Owen Korkut, F., & Bugay, A. (2014). İletişim becerileri ölçeğinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2), 51-64.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081.
- Schimmack, U., & Diener, E. (2003). Predictive validity of explicit and implicit self-esteem for subjective well-being. *Journal of Research in Personality*, 37, 100-106.
- Şahin, F. Y. (1998). Grupla iletişim becerileri eğitiminin üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerine etkisi. *Eğitim ve Bilim*, 22(110), 12-19.
- Türk Dil Kurumu Sözlüğü (TDK). www.tdk.gov.tr. Erişim Tarihi: 14.12.2021.
- Toy, S. (2007). *Mühendislik ve hukuk fakülteleri öğrencilerinin iletişim becerileri açısından karşılaştırılması ve iletişim becerileriyle bazı değişkenlerin arasındaki ilişkiler*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tutar, H., & Erdem, A. T. (2020). *Örnekleriyle bilimsel araştırma yöntemleri ve SPSS uygulamaları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Whelan, A., Haywood, P., & Galloway, S. (2007). Low self-esteem: Group cognitive behaviour therapy. *British Journal of Learning Disabilities*, 35(2), 125-130.
- Ullman, C., & Tatar, M. (2001). Psychological adjustment among Israeli adolescent immigrants: A report on life satisfaction, self-concept, and self-esteem. *Journal of Youth and Adolescence*, 30(4), 449-463.
- Yıldız, M. A. (2010). *Sokakta çalışan ve çalışmayan ilköğretim ikinci kademe öğrencilerinin benlik saygısı, yaşam doyumu ve depresyon düzeylerinin incelenmesi (Diyarbakır ili örneği)*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Yıldız, M. A., & Baytemir, K. (2016). Evli bireylerde evlilik doyumu ile yaşam doyumu arasındaki ilişkide benlik saygısının aracılık etkisi. *İNÖNÜ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(1), 67-80.
- Yıldız, M. A., & Büyükşahin Çevik, G. (2016). Evli bireylerin evlilik doyumlarının ve yaşam doyumlarının incelenmesi. *International Journal of Human Sciences*, 13(1), 227-242.

## 6. EXTENDED ABSTRACT

There are many different factors that affect the communication skills of people who started to communicate with their environment from the moment they were born. Communication skill is one of the most basic skills that affect both private and business life of a person. Regardless of the knowledge, experience and talent, when it is not communicated effectively, it cannot be displayed correctly and does not turn into success.

Subjective well-being (happiness) is an emotional state that most people want to achieve and that positively affects their feelings, thoughts and behaviors. Self-esteem is also important in that it affects a person's life, emotions and behaviors.

Civil aviation cabin services employees are on duty on board to ensure that passengers have a safe, satisfied and peaceful travel experience. Communication skills are important for their professional success, as they serve by communicating one-to-one with passengers. In this context, the aim of our study is to examine the effect of subjective well-being and self-esteem on communication in civil aviation cabin service students.

A questionnaire form consisting of four parts; demographic information form, measuring happiness, self-esteem and communication skills were applied to 195 students who were reached by convenience sampling method in the study. The data were analyzed using the SPSS 21.0 program.

As a result of the research conducted to examine the effect of subjective well-being and self-esteem on communication in civil aviation cabin services students, it was concluded that subjective well-being and self-esteem had a positive and significant effect on communication skills. The absence of a study in the related literature analyzing the relationship between subjective well-being, self-esteem and communication skills did not allow the study to be compared with the literature, and although it is a part of the research, it gave the opportunity to make an evaluation in the context of the variables included in the research.

In this context, considering that subjective well-being, which is one of the variables of the research, consists of the components of general satisfaction with one's life and the ratio of positive emotions to negative emotions, subjective well-being affects self-esteem, which is an emotional evaluation of one's own, and self-esteem affects subjective well-being positively. It is defended by researches (Cha, 2003; Cheng and Lam, 2010; Coopersmith, 1967; Çeçen, 2008; Diener and Diener, 1995; Diener et al., 2003; Gilman and Huebner, 2006; Schimmack and Diener, 2003; Ullman and Tatar, 2001, Yıldız, 2010). The number of studies that argue that subjective well-being does not affect self-esteem is negligible (Saygın, 2009). In the light of these studies, the positive bidirectional effect between subjective well-being and self-esteem is an expected result.

The most important criterion that positively affects the subjective well-being level of individuals is their good social relations, and communication skills of the person are the basis of establishing good social relations (Kesebir & Diener, 2008, p. 122). Considering the relationship between subjective well-being, social relations and communication, people with high levels of subjective well-being will also have higher communication skills.

People who start to communicate from the moment they are born communicate in order to learn, share information, influence, direct, exist in a sense, express their feelings, relax and ultimately be happy (Kellecioğlu & Temizkan Yavan, 2019, p. 8-9), emotional states, personality traits, mood states, subjective well-being levels and self-esteem affect their feelings, thoughts and behaviors (Clare & Huntsinger, 2007, p. 393). Having high communication skills positively affects the subjective well-being level of the person. Since people with a high level of subjective well-being have higher emotional control and the communication they establish will be more positive, reaching an agreement between people who are the aim of communication occurs at a higher rate (Kaya, 2018, p. 258).

The person's self/essence is important for communication skills and the success of the communication process. The person's self/essence consists of three sub-dimensions: self-awareness, self-awareness and self-confidence (Gürüz, Eğinli Temel, 2020, p. 4). In particular, the dimensions of self-compassion and self-confidence affect the self-esteem of the person, which indirectly affects their communication. In this context, there is a two-way positive relationship between communication and the number of self respect.

It is an important skill for both private and working lives as people convey their feelings, thoughts and information by using their communication skills. Communication, which is the most important tool for people, who are social creatures, to express their feelings and self-realization in a sense, the effect/effects of the positive double-sided effect between subjective well-being and self-esteem on the person's feelings, attitudes and behaviors should also be evaluated.

When the relevant literature is examined, it is seen that studies on positive organizational issues such as subjective well-being and self-esteem have become widespread, but it is seen that they are generally modeled as two variables and focus on the same issues. It will be beneficial to increase the number of variables in the light of concepts such as psychological resilience, self-confidence, emotional awareness, expressing emotions and coping with stress, which are relevant in future studies. Since the research is limited with the scales used and the number of participants, the research to be conducted by more participants, conducting comparative research with students studying in different programs, comparing people who have educated and uneducated in communication skills, working and non-working people will provide more generalizable results.

In order to improve students' communication skills, it can be suggested that qualitative research be carried out in order to add competency development courses to the curriculum and to analyze the reasons that decrease students' subjective well-being, self-esteem and communication skills.

In order to develop the competencies that are important and necessary for professional success of students who will be civil aviation cabin services employees;

- It will be useful to apply inventories of the relevant competencies and plan their training according to the results obtained,
- To measure the competency developments with the re-inventory application made after the training and to make the necessary development plans before starting their professional lives.